रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 221] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जुलाई 24, 2014/श्रावण 2, 1936
No. 221] NEW DELHI, THURSDAY, JULY 24, 2014/SHRAVANA 2, 1936

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 24, जुलाई, 2014

फा. सं. 305-3/2014-क्यूओएस.–भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप धारा (1) के खंड (ख) के उप–खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्द्वारा वायरलैस डाटा सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2012 (2012 का 26) के संशोधन के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, जैसेः–

वायरलैस डाटा सेवाओं (संशोधन) के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक विनियम, 2014 (2014 का 10)

1. (1) इन विनियमों को वायरलैस डाटा सेवाओं (संशोधन) के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2014 (2014 का 10) कहा जाएगा।

(2) ये सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख के तीस दिन बाद लागू होंगे।

2. (1) वायरलैस डाटा सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम के विनियम 3 के बाद, 2012 (2012 का 26) (इसके बाद इन्हें मुख्य विनियम कहा जाएगा), निम्नलिखित विनियम सम्मिलित किए जाएंगे, जैसेः–

"3ए. वायरलैस डाटा सेवाओं की डाउनलोड गतिः–

(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, अपने सभी वायरलैस डाटा प्लान्स में, उपभोक्ताओं को उपलब्ध न्यूनतम डाउनलोड गति सूचित करेगा।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके वायरलैस डाटा प्लान्स में उसके द्वारा निर्दिष्ट न्यूनतम डाउनलोड गति, उपभोक्ता के लिए उपयोग समय के अस्सी प्रतिशत तक उपलब्ध है।"

3. मुख्य विनियमों में विनियम 6 में,–

(क) खंड (ख) के उप–विनियम (1) में, शब्द, कोष्ठक और आंकड़े "विनियम 3 का उप–विनियम (3)" के लिए, शब्द, कोष्ठक और आंकड़े "विनियम 3 का उप–विनियम (2)" लिखा जाएगा;

(ख) उप–विनियम (2) में, "विनियम 3 में निर्दिष्ट" शब्दों के बाद और "इस ढंग से" शब्दों से पहले, शब्द "और विनियम 3ए" सम्मिलित किए जाएंगे;

(ग) उप–विनियम (3) के बाद, निम्नलिखित उप–विनियम सम्मिलित किया जाएगा, जैसेः–

''(4) प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके वायरलेस डाटा प्लान्स में, उपभोक्ता के लिए उपलब्ध न्यूनतम डाउनलोड गति की जानकारियां, हैं– – –

(क) वायरलैस डाटा प्लान्स के वाउचरों पर मुद्रित हैं;

(ख) उसकी वेबसाइट तथा वायरलैस डाटा प्लान के सभी विज्ञापनों पर प्रकाशित की गई हैं; और

(ग) उसके शिकायत केंद्रों और बिक्री केंद्रों पर उपलब्ध हैं।''

सुधीर गुप्ता, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./142/14]

नोट 1.–मुख्य विनियम भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग–III, खंड–4 दिनांक 4 दिसम्बर, 2012 में प्रकाश्ति किए गए थे, अधिसूचना सं. 305–12/2012–क्यूओएस दिनांक 4 दिसम्बर, 2012 देखें।

नोट 2.–विवरणात्मक ज्ञापन वायरलैस डाटा सेवाओं (संशोधन) के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2014 के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

विवरणात्मक ज्ञापन

1. प्राधिकरण ने 4 दिसम्बर, 2012 को वायरलैस डाटा सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2012 (2012 का 26) बनाए हैं। इन विनियमों में उन उपभोक्ताओं को प्रदान की गई या उनके लिए उपलब्ध न्यूनतम डाउनलोड गति को दर्शाने के लिए एक मापदण्ड 'न्यूनतम डाउनलोड गति' शामिल है, जिन्होंने वायरलैस डाटा सेवाओं की विभिन्न शुल्क योजनाओं के लिए सब्सक्राइब किया है। इन विनियमों में डाउनलोड गति डाटा संप्रेषण दर के अनुसार विवरणात्मक ज्ञापन में स्पष्ट की गई है, जो एक परीक्षण सर्वर से एक परीक्षण ड्राइव तक एक परीक्षण फाइल डाउनलोड करने के लिए प्राप्त की जाती है। इसके अलावा, न्यूनतम डाउनलोड गति का आकलन मुख्य विनियम में निर्दिष्ट मापन सेट–अप के अनुसार की गई परीक्षण कॉल्स से किया जाना चाहिए। परीक्षण कॉल्स वास्तविक आदान प्रदान के तरीकों के अनुसार परिणामों पर विचार करने के लिए की जाती हैं। न्यूनतम डाउनलोड गति ऐसी सभी परीक्षण कॉल्स का निचली 10% का औसत होगी।

2. प्राधिकरण ने न्यूनतम डाउनलोड गति के मापदण्ड के लिए कोई मानदण्ड निर्दिष्ट नहीं किया था। सेवा प्रदाता को उपरोक्त मापन प्रणाली के अनुसार, प्रत्येक प्लान के लिए न्यूनतम डाउनलोड गति को मापना होता है, और प्राधिकरण को इसकी रिपोर्ट देनी होती है। प्राधिकरण पिछली तीन तिमाहियों से प्रत्येक प्लान के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा सूचित की गई न्यूनतम डाउनलोड गति का निरीक्षण कर रहा है। प्राधिकरण को उपभोक्ताओं से उनके द्वारा अनुभव की गई कम डाउनलोड गति के संबंध में शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। प्राधिकरण ने समस्या की जांच पड़ताल करने के बाद यह मूल्यांकन करने के लिए एक सार्वजनिक परामर्श प्रक्रिया का प्रयत्न किया कि क्या विभिन्न वायरलैस तकनीकों द्वारा प्रदान की जाने वाली वायरलैस डाटा सेवाओं की न्यूनतम डाउनलोड गति का कोई मानदंड होना चाहिए था। प्राधिकरण व सेवा प्रदाता दोनों के द्वारा, इस न्यूनतम डाउनलोड गति के प्रकाशन की आवश्यकता भी परामर्श का एक हिस्सा थी, ताकि उपभोक्ताओं के हित की रक्षा की जा सके। इस संबंध में, ''वायरलैस डाटा सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2012 में संशोधन'' पर एक परामर्श दस्तावेज 19 मई, 2014 को हिस्सेदारों की टिप्पणियों और 26 मई, 2014 को प्रतिकूल टिप्पणियों के लिए 21.4.2014 को भादूविप्रा की वेबसाइट पर डाला गया था। टिप्पणियां 57 हिस्सेदारों – 11 दूरसंचार सेवा प्रदाताओं, 2 दूरसंचार सेवा प्रदाताओं की संस्थाओं, जीएसएम संस्था, 4 उपभोक्ता पक्ष समर्थन समूहों तथा 40 व्यक्तियों से प्राप्त की गईं थीं। प्रतिकूल टिप्पणियां एक दूरसंचार सेवा प्रदाता, 2 उपभोक्ता पक्ष समर्थन समूहों तथा 2 व्यक्तियों से प्राप्त की गईं थीं।

3. सेवा प्रदाताओं और उनकी संस्थाओं ने न्यूनतम डाउनलोड गति के मानदंडों को निर्धारित करने के प्रस्ताव का विरोध किया है। इस संबंध में उनकी मुख्य चिंताएं प्रति ऑपरेटर 2जी/3जी बैंड्स में स्पैक्ट्रम की सीमित उपलब्धता, निचले कवरेज क्षेत्रों जैसे के तहखानों, गगनचुम्बी इमारतों के झुरमुटों, सुरंगें इत्यादि, सब्सक्राइबर की डिवाइस की गुणवत्ता और प्रकार, डाटा सेवाओं को ब्राउज करने वाले सब्सक्राइबर्स की संख्या, अधिकतम/कम उपयोग का समय, संप्रेषण बैंडविड्थ, बाहरी बाधा, वेबसाइट व्यवहार थीं। उनमें से कुछेक ने यह निवेदन भी किया कि उचित उपयोग नीति के नियमों व शर्तों का प्रभाव न्यूनतम डाउनलोड गति पर पड़ेगा। हिस्सेदारों के विचारों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने निर्णय लिया कि विभिन्न तकनीकों के लिए न्यूनतम डाउनलोड गति निर्धारित नहीं की जा सकती। लेकिन वायरलैस डाटा सेवाओं की सभी शुल्क पेशकशों में, जिनमें शामिल हैं शुल्क योजनाओं के माध्यम से पेश किया गया शुल्क, वाउचर, डोंगल द्वारा या अन्य माध्यमों के द्वारा प्रदान की गईं सेवाओं के लिए पेश किया गया शुल्क, न्यूनतम डाउनलोड गति सेवा प्रदाता द्वारा ग्राहक को स्पष्ट रूप से बताई जाएंगी। इसके साथ ही न्यूनतम डाउनलोड गति शुल्क की सूचना दर्ज करने के साथ भादूविप्रा को रिपोर्ट की जाएगी।

4. प्राधिकरण ने यह भी निर्णय लिया कि उनकी वेबसाइट पर और सभी विज्ञापनों में, टेलीफोन बिलों में और वाउचरों में, इसका उल्लेख करते हुए यह जानकारी प्रदान करने के अलावा, यह जानकारी सेवा प्रदाताओं के शिकायत केंद्रों में और उनके बिक्री कार्यालयों/केंद्रों में भी उपलब्ध होगी। इसके साथ ही सेवा प्रदाताओं को प्रत्येक शुल्क पेशकश के लिए प्राप्त की जाने वाली न्यूनतम डाउनलोड गति उनकी वेबसाइट पर, तिमाही आधार पर प्रकाशित करनी होती है। प्राधिकरण भी तिमाही आधार पर सेवा प्रदाताओं द्वारा निवेदन की गई प्रत्येक शुल्क पेशकश के लिए न्यूनतम डाउनलोड गति को अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करेगा।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 24th July, 2014

F. No. 305-3/2014-QoS.—In exercise of the powers conferred upon it under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997(24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to amend the Standards of Quality of Service for Wireless Data Services Regulations, 2012 (26 of 2012), namely:—

THE STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE FOR WIRELESS DATA SERVICES (AMENDMENT) REGULATIONS, 2014 (10 OF 2014)

1. (1) These regulations may be called the Standards of Quality of Service for Wireless Data Services (Amendment) Regulations, 2014(10 of 2014).

(2) They shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette.

2. After regulation 3 of the Standards of Quality of Service for Wireless Data Services Regulations, 2012 (26 of 2012) (hereinafter referred to as the principal regulations), the following regulation shall be inserted, namely:—

"**3A. Download speed for wireless data services.-**

(1) Every service provider shall, in all its wireless data plans, indicate the minimum download speed available to the consumers.

(2) Every service provider shall ensure that the minimum download speed, specified by it in its wireless data plans, is available to the consumer for not less than eighty percent of the usage time."

3. In regulation 6 of the principal regulations, ---

(a) in sub-regulation (1), in clause (b), for the words, brackets and figures "sub-regulation (3) of regulation 3", the words, brackets and figures "sub-regulation (2) of regulation 3" shall be substituted;

(b) in sub-regulation (2), after the words "specified in regulation 3" and before the words "in such manner", the words "and regulation 3A" shall be inserted;

(c) after sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be inserted, namely:-

"(4) Every service provider shall ensure that the details of minimum download speed available to the consumer, in its wireless data plans, are,—

(a) printed on the vouchers of the wireless data plans;

(b) published on its website and all advertisements of wireless data plan; and

(c) available at its complaint centers and sale outlets."

SUDHIR GUPTA, Secy.

[ADVT-III/4/Exty./142/14]

Note.1.— The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 4th December, 2012 *vide* notification No. 305-12/2012-QoS dated the 4th December, 2012.

Note.2.— The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Standards of Quality of Service for Wireless Data Services (Amendment) Regulations, 2014.

EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Authority has laid down the Standards of Quality of Service for Wireless Data Services Regulations, 2012 (26 of 2012) on 4th December, 2012. These regulations contain a parameter 'Minimum download speed' to indicate the minimum download speed provided or available to various consumers who have subscribed to different tariff plans for wireless data services. The download speed in these regulations is explained in the explanatory memorandum as the data transmission rate that is achieved for downloading a test file from a test server to a test device. Further, the minimum download speed should be calculated from test calls made according to the measurement set-up specified in the main regulation. Test calls are to be made to weigh the results according to the patterns of real traffic. Minimum download speed shall be average of the lower 10% of all such test calls.

2. The Authority had not specified any benchmark for the parameter minimum download speed. The service provider has to measure the minimum download speed for each plan, as per the above measurement methodology, and report to the Authority. The Authority has been monitoring the minimum download speed reported by the service providers for each plan for the last three quarters. The Authority has been receiving complaints from consumers regarding poor download speed experienced by them. The Authority after examining the issue undertook a public consultation process to assess whether the minimum download speed for the wireless data services provided through various wireless technologies should have some benchmark. The need for publication of such minimum download speed, both by the Authority and the service providers, so as to protect the interest of consumers, was also a part of consultation. In this regard, a Consultation Paper on "Amendment to the Standards of Quality of Service for Wireless Data Services Regulations, 2012" was posted in TRAI website on 21.4.2014 for comments of the stakeholders by 19th May, 2014 and counter comments by 26th May, 2014. Comments were received from 57 stakeholders – 11 from telecom service providers, 2 from telecom service providers' associations, GSM Association, 4 from consumer advocacy groups and 40 individuals. Counter comments were received from one telecom service provider, 2 consumer advocacy groups and 2 individuals.

3. The service providers and their associations have opposed the proposal to prescribe the benchmarks for minimum download speed. Their main concerns in this regard were limited availability of spectrum in 2G/3G bands per operators, low coverage zones such as basements, high rise building clusters, tunnels etc., subscribers device quality and type, number of subscribers browsing the data services, peak/off peak time, transmission bandwidth, external interference, website behaviour etc. Some of them had also submitted that the fair usage policy terms and conditions will have an impact on minimum download speed. Considering the views of stakeholders, the Authority has decided that the benchmark for the minimum download speed for various technologies may not be prescribed. But in all tariff offers of wireless data services, including tariff offered through tariff plans, vouchers, tariff offered for services provided through dongle or through other means, the minimum download speed shall be specified by the service provider to the customer. Also such minimum download speed shall be reported to TRAI along with tariff filing.

4. The Authority also decided that in addition to providing such information on their website and mentioning it in all advertisements, in telephone bills and in vouchers, such information shall also be available in the complaint centres of service providers and their sales offices/outlets. Also the service providers have to publish, on a quarterly basis, on their website the minimum download speed achieved for each of the tariff offers. The Authority will also publish on its website on a quarterly basis the minimum download speed for each of the tariff offers submitted by service providers.

Printed by the Manager, Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.